



Аутсорс в ИТ - это расходы или экономия?

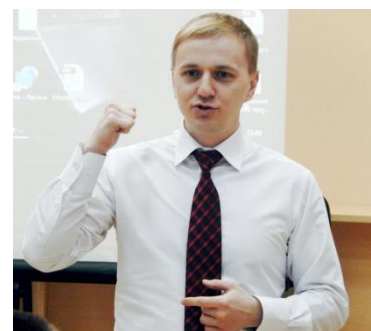
Любая организация, любой бизнес представляет собой череду процессов, операций конечным результатом которых является продукт, реализуемый на рынке, иначе говоря цель любого бизнеса минимизация затрат и увеличение прибыли, особенно этот вопрос актуален в наше кризисное время.

Что выгоднее делать все операции самим или передавать часть процессов компаниям подрядчикам? Как посчитать эффективность передачи части процессов организации на сторону? Будет ли это выгоднее? Каковы риски? Этим и многим другим вопросам было посвящено совместное Ярославль-Москва-Воронеж апрельское заседание Клуба «я-ИТ-ы» в Воронеже, прошедшее на базе Молочного комбината холдинга «Молвест».



Открыл заседание начальник автоматизации АО «Молвест» Пискарев Александр, вступительное слово которого было посвящено обзору инфраструктуры, компания Молвест перерабатывает 400 000 тонн молока в год, имеет собственное поголовье скота в количестве 16000 высокопродуктивных коров, занимает третье место после компаний Danone и Pepsico компания со 100% российским капиталом, широкий ассортимент продукции, производимой на 8 собственных заводах.

Вопросу «аутсорсинга как он есть» был посвящен доклад Андрея Боровикова, ИТ директора ОАО «Центрторг», который до недавнего времени работал в одной из крупнейших компаний Воронежа, специализирующейся на аутсорсинге ИТ-инфраструктуры, а потом перешел на сторону инсорса, два мира – два Шапиро, каковы же выводы Андрея:



Этапы внедрения аутсорсинга:

- Аудит передаваемой инфраструктуры;
- Выявление уязвимых мест, составление сметы на устранение несоответствий стандартам, требованиям отказоустойчивости, масштабируемости решений;
- Оценка стоимости сопровождения;
- Заключение договора.

Аутсорсинг – это:

- Высококласные специалисты (держать узких специалистов бизнесу попросту не выгодно, потребность в его услугах эпизодическая, а расходы на содержание в штате таких специалистов попросту высоки);
- Поддержка 24/7/365(6);
- Правоотношения между юридическими лицами, в случае ицендентов аутсорсинговая компания будет нести финансовую ответственность за причиненный ущерб.

Сравнивая аутсорсинг и инсорсинг

Аутсорсинг – это специалист:

- Которому не надо платить зарплату;
- Который не болеет;
- Который не уходит в отпуск;



Так должен был бы выглядеть идеальный аутсорсинг, так бизнесу продают аутсорс услуги менеджеры любого, без исключения интегратора, однако реальность намного прозаичнее:

Минусы аутсорсинга, которые перечеркивают все плюсы:

- Стоимость услуг
- Скорость предоставления услуг
- Качество услуг

Соответственно, чем выше качество и скорость реагирования на иценденты клиентов аутсорсинговой компании тем выше стоимость и наоборот, таким образом для бизнеса полный аутсорсинг не выгоден, он либо дорог, либо некачественен, либо время простоя процессов высоко. Как же поступить ИТ директору в сложившейся ситуации:

Правильный подход к управлению ИТ ресурсами предприятия - это сегментирование процессов, на инсорс и аутсорс, т.е. схема правильного управления выглядит примерно так:

1. Аудит ИТ процессов (каталогизация, ITIL)
2. Аудит затрат на поддержку текущих и развертывания новых процессов
3. Оценка рисков(убытков предприятия в связи с простоем и т.п.)

Итогом этих мероприятий должно стать выделение процессов, по совокупности рисков и стоимости затрат на содержание и развертывания на управление внутренней ИТ службой предприятия, а части передачи на аутсорсинг, таким нехитрым способом можно достичь баланса между эффективностью и расходами, а в конечной степени повышения эффективности ИТ для бизнес-процессов.

Следующий доклад начальника отдела автоматизации АО «Молвест» Александра Пискарева был посвящен более приземленной теме – аутсорсингу печати, тема достаточно нетривиальна, при потребности печати объемом 1,2 млн. страниц в месяц что выгоднее покупать технику самим и решать вопросы обслуживания, заправки, замены запчастей и прочими вопросами самим или отдать этот вопрос на сторону, компании аутсорсеру?

В Молвесте на этот вопрос отвечают однозначно – отдать на сторону. Так вопросы замены комплектующих, обслуживания, запасных частей к КМА лежит не на ИТ отделе, а на компании аутсорсере. За счет заключения договора, SLA компания аутсорсер несет юридическую и финансовую ответственность за поломку и простой оборудования, предоставляет услуги по своевременному обслуживанию КМА, замене запчастей, а так же, в плановом порядке, и самих КМА. Таким образом критичный процесс печати документов(накладные, путевые листы, транспортные карты и прочей документации для обеспечения функционирования предприятия) стал более прогнозируем, менее критичен, позволил ИТ службе сосредоточиться на других, более важных для предприятия проблемах, а так же не повысил расходы на его содержание. Данный подход является примером эффективного управления ИТ службой предприятия, грамотным примером привлечения аутсорс игроков.

В завершение заседание была обсуждена тема дальнейшего развития Клуба, в особенности его воронежского филиала, были предложены к обсуждению и приняты такие темы, как:

1. Обучение сотрудников предприятий, в сотрудничестве с ВУЗами;
2. Поддержка детских домов с углубленным изучением ИТ, способствование социализации воспитанников таких учреждений;
3. Разработка площадки для универсального общения между участниками Клуба из разных городов.

Администрация Клуба благодарит АО «Молвест» и Александра Пискарева за организацию заседания Клуба на своей площадке, отлично организованную экскурсию и прекрасные доклады. Андрея Боровикова за полезный и познавательный доклад, вызвавший живую полемику. А так же всех членов Клуба из Липецкой, Воронежской, Рязанской Ярославской областей и города Москвы, благодаря Вам заседание было бурным, полезным и незабываемым.

